



PARA CLIENTES

Cómo hacer tu pedido

Guía para comprar en tu tienda de barrio
desde el móvil o el ordenador

ÍNDICE

Contenido

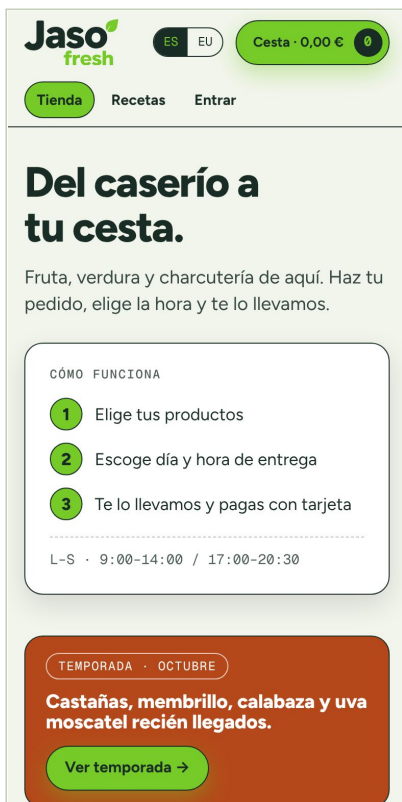
1. Bienvenida	3
2. Elegir los productos	4
2.1 Cómo se vende cada producto	4
2.2 Recetas	5
3. La cesta y el pedido	6
3.1 Paso a paso	6
3.2 Tu primer pedido	7
4. Después de pedir	8
4.1 Los estados de tu pedido	8
4.2 Los emails que recibirás	8
4.3 Pagar	9
5. Tu cuenta	10
5.1 Entrar sin contraseña	10
5.2 Mis pedidos	10
5.3 Mis datos	10
5.4 Avisos por email	11
5.5 Privacidad	11
6. Preguntas frecuentes	12

ANTES DE EMPEZAR

1. Bienvenida

Tu tienda de barrio tiene su propia tienda online. Desde el móvil o el ordenador eliges lo que quieres, el día y la hora, y la tienda te lo prepara para recogerlo o te lo lleva a casa, según cómo trabaje.

- **No hay que instalar nada.** Se usa desde el navegador. Si quieres tenerla a mano, añade la página a la pantalla de inicio del móvil.
- **No hay contraseñas.** Para entrar en tu cuenta te enviamos un código de 6 cifras por email.
- **No se paga por internet.** Pagas al recoger o al recibir el pedido, con las formas de pago de la tienda.
- **Castellano o euskera.** Cámbialo con el selector ES / EU de arriba.



La portada de la tienda: cómo funciona y el horario.



El catálogo, con filtros por tipo y un buscador.

LA TIENDA

2. Elegir los productos

Baja hasta el catálogo o usa los filtros (Packs, Temporada, Fruta, Verdura...) y el buscador. Pulsa + **Añadir** para meterlo en la cesta con la cantidad habitual, o pulsa el producto para elegir la cantidad, el corte o dejar una nota.

2.1 Cómo se vende cada producto

Si ves...	Qué significa	Lo que pagas
3,80 €/kg	Se vende a peso. Eliges cuánto quieres (500 g, 1 kg...).	Lo que pese de verdad al prepararlo.
1,90 €/kg · ~ 4,75 € la unidad	Se vende por unidades (una calabaza, un melón), pero se cobra a peso. El precio por unidad es aproximado.	Lo que pese de verdad.
1,20 €/ud	Precio fijo por unidad (una lechuga, una docena de huevos).	Exactamente ese precio.



Producto a peso: eliges la cantidad.



Por unidades a €/kg: ves el precio aproximado de cada unidad.

- **Notas para el tendero:** «maduras para comer hoy», «en filetes finos»... La tienda las ve al preparar.
- **Cortes:** en charcutería y quesos puedes elegir cómo lo quieres (loncheado fino, en taco, en cuña...).
- **Temporada:** lo que está en su mejor momento lleva esta etiqueta.
- **Agotado:** se ve pero no se puede pedir hoy.

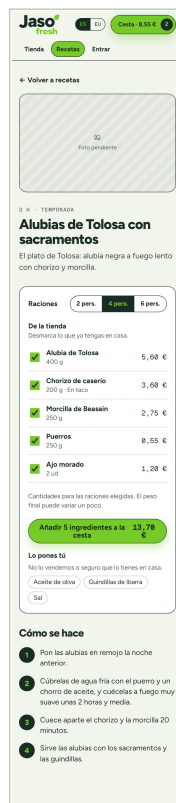
Bueno saberlo. Como lo que va a peso nunca pesa exacto, el total de la cesta es aproximado. Al preparar tu pedido la tienda lo pesa y te avisa del importe final antes de que lo recojas o te lo lleven.

2.2 Recetas

Si tu tienda tiene recetas, en cada una eliges para cuántas personas (2, 4 o 6) y desmarcas lo que ya tienes en casa. Con un botón metes todos los ingredientes en la cesta. Lo que la tienda no vende (sal, aceite...) aparece aparte en **Lo pones tú**.



Las recetas de la tienda.

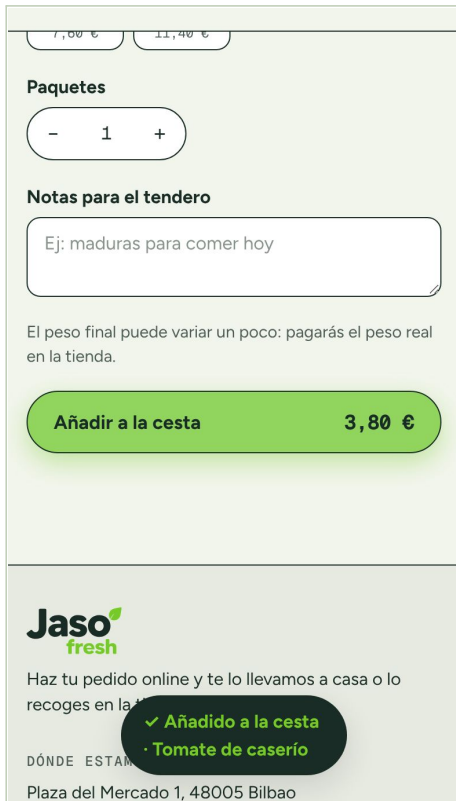


Una receta: raciones, ingredientes de la tienda y pasos.

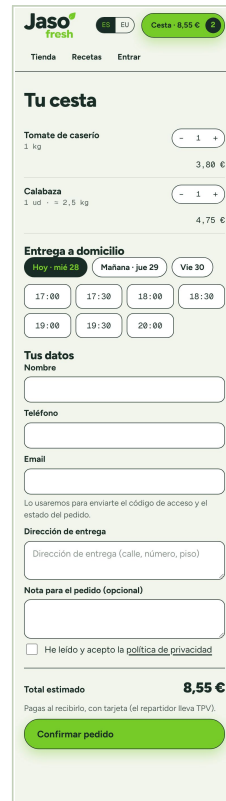
HACER EL PEDIDO

3. La cesta y el pedido

Arriba a la derecha tienes siempre la **Cesta** con el número de productos y el total. Al añadir algo aparece un aviso abajo.



El aviso al añadir un producto.



La cesta: cantidades, día y hora, y tus datos.

3.1 Paso a paso

- 1 Abre la **Cesta**. Cambia las cantidades con - y +; con 0 el producto se quita.
- 2 Si la tienda hace las dos cosas, elige **recoger en la tienda** o **entrega a domicilio**.
- 3 Elige el **día** y la **hora**. Solo salen las horas en las que la tienda todavía tiene sitio.
- 4 Escribe tu **nombre**, tu **teléfono** y tu **email**. Si es a domicilio, también la **dirección** con el código postal.
- 5 Si quieres, deja una **nota para el pedido** («el timbre no funciona, llamad al móvil»).
- 6 La primera vez, marca que has leído la **política de privacidad**.
- 7 Pulsa **Confirmar pedido**.

Importante. El email es importante: es donde te llegan la confirmación, el aviso de que está listo y el código para entrar en tu cuenta. Revisa que esté bien escrito.

- Si la entrega es a domicilio puede haber un **pedido mínimo** y **gastos de envío**; la cesta te lo indica antes de confirmar.
- Solo se reparte en los códigos postales de la zona de la tienda.

3.2 Tu primer pedido

Con tu primer pedido se crea tu cuenta, sin que tengas que hacer nada más. Algunas tiendas revisan las cuentas nuevas: en ese caso verás «**¡Pedido recibido! Falta un paso**». Tu hora queda reservada y en cuanto la tienda acepte tu cuenta te llega un email y empiezan a preparar el pedido.

SEGUIR EL PEDIDO

4. Después de pedir

Al confirmar ves el resumen: número de pedido, día y hora, dirección, productos y total estimado. En esa página, y en «Mis pedidos», ves en qué estado está.



Pedido recibido, con su estado y el resumen.



En «Mis pedidos» ves los que están en curso y los anteriores.

4.1 Los estados de tu pedido

Estado	Qué está pasando
Recibido	La tienda tiene tu pedido.
Preparando	Lo están preparando y pesando.
Listo para recoger / En camino	Ya puedes pasar a por él, o va hacia tu casa.
Recogido / Entregado	Terminado. Gracias.

4.2 Los emails que recibirás

Email	Cuándo
Pedido recibido	Nada más confirmar, con el resumen y un enlace para seguirlo.
Listo / en camino	Cuando está preparado. Lleva el importe final y, si algo pesó distinto de lo previsto, la diferencia producto por producto.
Pedido cancelado	Si la tienda tiene que cancelarlo. No se te cobra nada.
Código de acceso	Cada vez que entras en tu cuenta.

Los emails llegan con el nombre de tu tienda. Si respondes a uno, la respuesta le llega a la tienda.

Consejo. ¿Necesitas cambiar algo del pedido? Responde al email del pedido o llama a la tienda: su teléfono está al pie de la página.

4.3 Pagar

Pagas al recogerlo en la tienda o al recibirlo en casa, por el importe final. La tienda te indica en la cesta las formas de pago que acepta (efectivo, tarjeta, Bizum...).

MIS PEDIDOS, DATOS Y AVISOS

5. Tu cuenta

5.1 Entrar sin contraseña

- 1 Pulsa **Entrar** y escribe el email con el que hiciste tu pedido.
- 2 Te llega un email con un **código de 6 cifras**. Escríbelo. Caduca a los 10 minutos.
- 3 Si no lo ves, mira en la carpeta de correo no deseado. Puedes pedir otro.

Escribe tu email.

Escribe el código que te llega.

5.2 Mis pedidos

Los pedidos en curso con su estado, y los anteriores. Con **Repetir** vuelves a meter en la cesta un pedido anterior (lo que siga a la venta), para no tener que buscarlo todo otra vez.

5.3 Mis datos

Cambia tu nombre, teléfono, email o dirección de entrega. Desde aquí puedes también **descargar tus datos** en un archivo.

5.4 Avisos por email

Si quieres enterarte de lo que llega de temporada, de las ofertas o de los cambios de horario, apúntate en **Avisos por email** y elige los temas. Te llegará un email para **confirmar**: hasta que pulses el enlace no recibirás nada. Te das de baja cuando quieras desde el mismo sitio.

The screenshot shows the 'Avisos por email' section of a user profile. At the top, there's a header with the Jaso Fresh logo, language selector (ES, EU), and a shopping cart icon showing 'Cesta - 0,00 €'. Below the header are navigation tabs: 'Tienda', 'Recetas', and 'Mis pedidos'. The main heading is 'Kaixo, Ane' followed by 'Tus pedidos en curso y los anteriores.' and a 'Cerrar sesión' button. Below this are three tabs: 'Pedidos', 'Mis datos', and 'Avisos por email'. The 'Avisos por email' section explains that users will receive alerts for seasonal products, offers, and schedule changes, with a limit of 4 emails per month. It shows the email address 'ane.zubiri@example.test' with a 'Cambiarlo' link. Under 'Qué quieres recibir', there are three checked options: 'Temporada', 'Ofertas', and 'Avisos de la tienda'. A green button 'Apuntarme a los avisos' is present. At the bottom, it says 'Puedes darte de baja cuando quieras. No compartimos tu email.' Below this is a 'Tu privacidad' section showing 'Aceptada: versión 2.1 - 28 oct' with a 'Ver y decidir' button and a link to 'Leer la política completa'.

Avisos por email: eliges los temas.

The screenshot shows the 'Tu privacidad' page. It has the same header and navigation tabs as the previous page. The main heading is 'POLÍTICA DE PRIVACIDAD · V2.1' followed by 'Tu privacidad'. The text explains that the page contains important information about the privacy policy. There are four bullet points with green checkmarks: 'Usamos tu email para enviarte el código de acceso y avisarte de tus pedidos.', 'Guardamos tu historial de pedidos para que puedas repetirlos.', 'Solo te mandamos avisos de ofertas o temporada si te apuntas.', and 'Puedes ver, descargar o borrar tus datos cuando quieras.' Below this is a link 'Leer la política completa →'. It then states 'Aceptada: versión 2.1 - 28 oct'. At the bottom, it says 'Si no estás de acuerdo, puedes descargar tus datos o pedir que borren tu cuenta en «Mis datos».' and has a 'Volver a mi cuenta' button.

Tu privacidad: lo importante de la política.

5.5 Privacidad

En **Tu privacidad** ves qué versión de la política aceptaste, con un resumen de lo importante y un enlace a la política completa. Tus datos son tuyos: puedes descargarlos y, si quieres que borren tu cuenta, pídeselo a la tienda.

DUDAS HABITUALES

6. Preguntas frecuentes

¿Por qué el total es aproximado?

Porque la fruta, la verdura o el embutido nunca pesan exacto. Pagas lo que pese de verdad; la tienda te avisa del importe final antes de entregarlo.

No me llega el código para entrar.

Mira en el correo no deseado y comprueba que escribes el mismo email del pedido. Si es tu primer pedido y la tienda revisa las cuentas nuevas, el código no llega hasta que la acepten.

No me deja elegir la hora que quiero.

Esa franja está llena o ya es demasiado tarde para prepararla. Prueba otra hora u otro día.

Quiero cancelar o cambiar el pedido.

Responde al email del pedido o llama a la tienda cuanto antes.

¿Puedo pedir para otra persona?

Sí: en la dirección de entrega pon la suya y en la nota para el pedido explícalo.

Me he equivocado de email.

Entra con el email correcto si ya tienes cuenta, o pídele a la tienda que lo corrija.

¿Mis datos están seguros?

Solo se usan para tus pedidos. Los avisos de ofertas solo te llegan si te apuntas y lo confirmas.